No.016

AUGUST 2013 8

# FUSO TRUCK & BUS MAGAZINE

All for you

FUSO

もっともっとGood サポート宣言!

MITSUBISHI FUSO TRUCK & BUS CORPORATION

現在の運行路線は、高速23路線、ローカル2路線。営業距離は2,500kmを超える。

# 「新高速乗合バス制度」に危機感を持ち、攻めの経営。

## 四国4県からの高速路線で、顧客ニーズに応える。

**香川県　ジェイアール四国バス株式会社**

四国から京阪神・関東方面への路線と四国都市間を結ぶ高速バスを運行するジェイアール四国バス。JR四国から分社して10年目を迎えるが、今では高速23路線を有し、四国を訪れる人、四国を旅する人の欠かせない足となっている。

ジェイアール四国バス株式会社
代表取締役社長／ **佐野 正 氏**
（今月の表紙）

「安全は当然のこと、いかに良いサービスを提供できるか知恵を出さないと、お客様から見捨てられる」

### 乗務員のグループ制で安全運転研修

「第二の規制緩和で、安全は当然のこと、いかに良いサービスを提供できるか知恵を出さないと、お客様から見捨てられ、生き残れない時代になっている」と語るのは、ジェイアール四国バス株式会社の代表取締役社長、佐野正氏。

「高速路線バス」と旅行会社の「ツアーバス」を同条件とする「新高速乗合バス制度」の施行によって、「高速路線バス」は料金やダイヤ編成が柔軟にできるようになったが、さらに競争の激化が予想されるからだ。

四国旅客鉄道（JR四国）の100%子会社で、四国から京阪神・関東方面への路線と、四国都市間を結ぶ高速バスを主に運営する同社は、高松市に本社を置き、四国4県に支店が、香川県観音寺市に営業所がある。

昭和62年に国鉄が分割民営化され、バス部門はJR四国の自動車事業部として継承されたが、平成16年にはそのバス部門がジェイアール四国バスとして分社化された。

その間、昭和63年の瀬戸大橋開通や、四国内の高速道路網が開通するのに伴い、高松・松山・高知からの高速バスに次々と参入し、平成10年の明石海峡大橋開通時には徳島を拠点に高速バス路線を開設。現在では高速23路線を有し、業績を伸ばしてきた。

分割民営化から26年、分社から9年がたった。佐野社長は「国鉄時代、JR時代、そしてジェイアール四国バスになってからの入社と、いい意味で考え方や生き方が違う三世代が同居している」ことが一つの課題だという。

生い立ちが違うということは、例えば事故防止のノウハウや技量を含めて、技術断層があるということになる。

それを解消する施策の一つが、乗務員のグループ制。7~8名でグループを作り、グループの自主性を重んじながら、指導運転係による添乗指導や安全運転研修、接客訓練、営業スタッフを交えての勉強会など多岐にわたる活動を行っている。

そうした日常の活動を通して、「培われてきたいいものは伝え、直すべきは直しながら、若い人たちに時代のバトンタッチをしていく過渡期」と分析する。

アンパンマンがラッピングされた高速バスを四国4県の営業所に1台ずつ配置し、主に神戸・大阪行きの路線で使用している。

## 【年間一千件にも及ぶヒヤリハット事象報告】

「バス会社は安全に対する教育をきめ細かく、継続して行わないと淘汰されてしまう」と危機感をもつ佐野社長だけに、安全運行への取り組みも怠りはない。

装置面では、デジタルタコグラフを平成18年に全車に搭載し、省エネ運転や運行管理に活用するとともに、そのデータを安全運転の教材として利用している。

また、ドライブレコーダーも平成22年に全車に搭載したが、平成24年度には43両を従来の2カメラから5カメラに、40両を4カメラに機能アップした。

「当社はドライブレコーダーの映像を、事故防止のためにうまく使いこなしている会社だと自負しています」と佐野社長がいうように、運行終了後、すべてのドライブレコーダーのデータを収集するとともに、乗務員が経験したヒヤリハット事象を積極的に活用し、安全運転教育を実施。月一回の「安全推進会議」で情報を共有化しているが、このヒヤリハット事象の報告は、年間一千件にも及ぶという。

また乗務に際しては、測定データ記録保存タイプの「高性能アルコール検知器」を各支店・営業所に備え、出先では測定データを事務所へ送信できる機能の付いた「モバイルアルコール検知器」の使用を義務づけ、厳格な管理を行っている。

「新高速乗合バス制度」によって、従来のツアーバスと同じ土俵で戦うことになるが、「危機感を持って差別化を図っていかねばならない」という佐野社長。

鉄道と比べて運賃は約半額、フェリーの運航が減ったなどに加え、バスに乗れば乗り換えなく四国に入れる、と四国では高速バスへの需要は根強いが、「情報化が進み、お客様の意識が変わってきている。お客様の気持ちを把握し、お客様目線に立ったサービスに結び付けていくのがこれからの一番の課題」と気持ちを引き締めた。

運行前に必ず行う点検。タイヤ回り、エンジン回りは特に念入りに行う。点検だけで30分、準備を入れると50分くらいかかる。

運転だけでなく、乗客への接客サービスも乗務員の大切な業務だ。

始発地では乗務員が乗客に向かって氏名を名乗り、行き先の告知など「正対挨拶」をする。これも差別化の一つ。

JR高松駅のバス乗り場。発着する高速バスの便数が増え続けているため、今秋、高速バスは新ターミナルへ移転する。

**法人名**／ジェイアール四国バス株式会社
**本社**／香川県高松市浜ノ町
**設立**／2003年（平成15年）
**代表取締役**／佐野　正
**社員数**／300名
**保有車両**／118台

高山営業所の駐車場に
9台の新車が整列した。

新車導入安全祈願祭

# 新車9台を一挙に導入

## 濃飛乗合自動車株式会社

### 70周年の節目の年を迎えて

「濃飛バス」として親しまれている濃飛乗合自動車株式会社では、70周年を迎えた今年、大型バス5台、中型路線バス4台の計9台を新たに導入。6月27日に安全祈願祭が執り行われた。

同社は岐阜県高山市に本社を置き、乗合バス・貸切バス事業を主に行っている。今回導入の大型バスのうち1台は高山から白川郷への定期観光バス、4台は乗鞍・上高地・白川郷方面への観光路線バスとして運行される予定だ。特色は、路線バスであるが、貸切観光バス仕様になっていること。

### 人にも環境にもやさしい運行を

代表取締役社長の齋藤尚正氏によると「最近、外国人旅行者や登山客の利用が増え、大きな荷物を車内に持ち込んで、抱えて乗っていただくという状況が目立ってきました。それを少しでも解消して、快適に旅行を楽しんでいただこうという目的で、路線バスとしては珍しいと思いますが、大きなトランクの付いた貸切観光タイプのものを入れました」ということだ。

あとの4台は中型のノンステップバスで、「高山、下呂、神岡周辺の路線バスとして、地元の方の足を守るために活用していきたい」とのこと。

環境保護の面でも、安全面でも最新の装備を備えた新車の導入に、齋藤社長は「安全・安心で、人にも環境にもやさしい運行に、より一層努めていきたい」と新たな決意を語り、祈願祭を締めくくった。

「安全・安心で、人にも環境にもやさしい運行を」と挨拶をする齋藤社長。

安全運行を祈願して、厳かに式が執り行われた。

降雪対策のため、ステップは靴の裏の雪を溶かすヒーターになっている。

中型のノンステップバスの先頭は座席を取り外し、荷物棚になっている。

「地元の足、観光客の足を守り、さらに快適な旅を提供したい」と誓いも新たに。

私たちのサポート宣言

東海ふそう
岐阜支店

# 「すべてを任せたい」といわれる、頼れる支店をめざしています。

## お客様を元気な声でお迎えします

岐阜支店は、岐阜市を中心に、西濃地区、中濃地区、そして飛騨地区までの広範囲なエリアを担当しています。

一番大切にしているのは、お客様が来られたら「大きな声で、元気よくお迎えする」ということ。そのため、フロントマンの研修や電話対応などの接客教育に力を入れ、お客様から「車検も整備も、すべてをふそうに任せたい」といわれる支店をめざしています。

## 何でも気軽にご相談ください

損保会社の協力を得て安全運転講習や運行前点検講習などを定期的に開催するなど、お客様とのつながりを大切にし、アフターサービスにも力を入れています。

メカニックコンテストで優勝したスタッフもおりますので、困ったことがあれば、何でも気軽にご相談ください。元気よく笑顔でお迎えいたします。

■車両営業

お客様との約束は必ず守るを心がけています！

営業第二課 石田真也

新車の車両営業で、郡上市・高山市・美濃加茂市・可児市・賀茂郡といった広いエリアを担当しています。仕事では「お客様と約束したことは必ず守る」ということを常に心がけています。持ち味は笑顔と大きな声です。これからもお客様に喜んでいただけるように努力していきたいと思います。

■部品営業

誠実で迅速な対応に努めています！

部品営業課 宮本康平

部用品の販売をしています。運送業や整備工場のお客様が主体ですが、納期遅れでお客様にご迷惑がかからないようにということを大切に、常にお客様への誠実な対応と迅速なサービスに努めています。新車の販売から部品の担当に変わって8年目、まだまだ若輩者ですがよろしくお願いいたします。

■整備

調子がおかしいと思ったらすぐに声をかけてください！

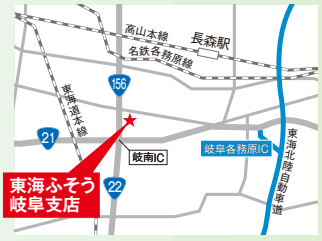
整備課 渡邊聖也

クルマをいじることが大好きで整備士になりました。お客様からの依頼が急に入ってきたときや、納期が短い修理などに応えられたときは、この仕事をしていて良かったなと思います。少しでもクルマの調子がおかしいと思ったら、すぐに声をかけてください。確実に対応させていただきます。


東海ふそう　岐阜支店

岐阜県羽島郡岐南町上印食7-89

☎058-245-1951
(8:30～19:00)



【東海ふそう】　愛知県名古屋市南区星崎2-96　☎052-823-0211 (9：00～17：30)

「よくわかる経営相談所」は、トラック運送業に精通する経営コンサルタントの東野正彦氏が、読者の皆様の経営に対するお悩みにお答えするコーナーです。

# “人の質”を高めて、荷主へのサービス向上につなげたい その2

**“人の質”を高めて顧客へのサービスを向上させ、新たな仕事の開発につなげていきたいと考えています。具体的な方法を教えてください。**

前回、荷主から信頼される優秀ドライバーの特徴をあげましたが、その根底には左のようなものがあります。

1. **より良くしていこうという前向きな気持ちがある。**
2. **生活、仕事に規律がある。**
3. **生きがい、働きがいを持っている。**

このような特性を育む鍵となるのは、経営者層・管理者層による組織の仕組みづくりと環境整備です。今回は、その具体的な取り組み事例を紹介します。

## 1 “人の質”を高める仕組みづくり

「人の質を高める仕組み」を考えた場合、下表を含めた体系的な取り組みが必要です。

中小企業ならば細かい仕組みなしで社長自らコントロールすることも可能ではありますが、特に採用と初期教育に対する考え方は、事業者の「人」に対する考え方を反映します。

| | |
|---|---|
| 採　用 | 募集／採用 |
| 教　育 | 新人社員教育／従業員教育 |
| 組　織 | 配車管理者／班長と班編成 |
| 基　準 | 行動基準／業務基準 |
| 利益管理 | 月次計画と決算／車両別損益と原単位 |
| 成果配分 | 賃金体系と水準／成果配分制度 |

## 3 B社の現場リーダーを中心とした行動目標管理

B社では、方針として「①得意先」、「②車両」、「③職場」、「④家庭」の4つを掲げ（図表1）、「積極的に自分を変えていく」取り組みを推進しています。

各部門は、これら4つの方針を受け、具体化した目標を定め、これが計画倒れにならぬよう、日時、場所、担当者を決め、推進します（図表2）。

特徴的なことは、一人ひとりが業務の目標だけでなく、人間性を向上する目標を「年頭所感」としてまとめ、新年最初の出社時に持ち寄ります。仕事面だけではなく家庭面の目標も設定し、3か月ごとに管理者が面接によりフォローアップします。日常では班長（図表3）が自らの班員をフォローアップします。

■ B社の方針 <図表1>

| |
|---|
| ❶得意先に感謝される仕事をする。 |
| •あいさつ、接客態度、服装を正す |
| ❷車両を大切にし、事故をなくす。また、車両別原価、原単位目標を全員が理解し、自主的に計画を立て管理する。 |
| •始業点検、洗車、スピード管理 |
| ❸お互いの意思疎通を高め、積極的に会合に参加し、信頼し合う明るい職場づくりをする。 |
| ❹生活設計を確立し、自己啓発に努め、創造的な家庭づくりをし、生きがい・働きがいを高める。 |

**相談者のプロフィール**

| | |
|---|---|
| 事業内容 | 主に工業部品の中・長距離輸送 |
| 従業員数 | 35名 |
| 保有車両 | 45台 |

■プロフィール
**東野正彦 氏**
（株）創造経営センター取締役、コンサルティング事業部長。全国各地のトラック運送業の経営診断・指導に携わり、トラック協会のセミナーなどの講師も務める。「トラック環境経営」「トラック経営革新」など著書多数。

## 2 採用・新人教育を重視するA社

A社では、〝人の質〟向上の原点は「採用と新人教育」にあると考えています。多くの会社が人員不足等の問題で、一通りの業務を覚えさせた段階で乗務させてしまいますが、A社では、「正しい考え方」、「運転操作」、「呼称運転」、「基本作業重点実施項目」の観点で評価し、プロとして独り立ちできるかの見極めを徹底的に行います。

採用時には、職務経験以上に、性格や考え方が自社になじむかの評価を重視します。新人教育では、『乗務員教育マニュアル』を使用し、3か月間かけて職長が指導します。

「輸送品質」、「5つの責任」を基本として定め、「自分だったらどうするかを考えさせる」教育を中心に行っています。

新人教育を受け、独り立ちしたドライバーが「基本」を知っているからこそ、基本の実践を先輩から学ぶことができます。「わが社のやり方」が明確だからこそ、先輩も指導しやすいし、基礎があるからこそ、班会議やさまざまな教育が活かされます。

### ■ A社の新人教育の基本

| 『乗務員教育マニュアル』（A4判50ページ） |
|---|
| **「輸送品質」の定義** |
| • 依頼された商品を<br>• 指定された方法で<br>• 指定された日時に<br>• 商品価値を損なうことなく<br>• できるだけ安いコストで<br>• 感じよくお客様にお届けする　こと |
| **5つの責任の内容** |
| • 社会　• 荷主　• 会社　• 仲間<br>• 家族に対する責任 |

荷主から運送業者に対する要求として最も多いのが、「輸送および従業員の質」＝「輸送品質」の向上です。つまり、輸送品質の向上は荷主開発のすべてに共通する大前提です。いかにすばらしい荷主を開発し、輸送を中心とする新しいシステムを商品化したとしても、それを現場で担う運転手の態度や質、さらに荷主と折衝する人たちが信頼できなければ、荷主から受け入れられないでしょう。

人をはじめとした輸送の品質が高まり、荷主の不満がなくなるような事業者は、自然と業務の質も管理の質も高まっていきます。これが顧客の信用・信頼を高め、荷主開発が進む入口となるのです。

### ■ B社 班長の心構え <図表3>

- 自分が向上した分だけ班員が向上することを知る
- 班員との話し合い、交流を絶えずこころがける
- 班の目標を明示し、具体策を示していく
- 自らの生活設計をもとに、生活指導をする
- 挨拶・服装・車両の手入れなど常に行動見本を示し、守れない班員に注意し指導する
- 他の班長と協力し、困った時は助け合い、全体の目標の達成に努める
- 水揚げ、燃費、修理費、道路代などに関心をもち、稼働率の向上と運行三費の節約に努める

### ■ B社 運輸部 目標 <図表2>

| 項　目 | 実施日時 | 実施場所 |
|---|---|---|
| **安全作業の徹底を図る** | | |
| • 作業指示の明確化<br>各荷主への連絡を密にし、明確な指示を出す | 朝　礼<br>夕方終業時 | 事務所 |
| • 作業報告の徹底<br>1日の作業を日報、言葉で確実に報告する | 終業時 | 事務所 |
| • 服装の完全着用<br>作業服、ヘルメット、ネクタイ、安全靴 | 各部の朝礼時 | |
| • 職場の整理整頓の完全実施 | 一週間に一度 | 各職場 |
| **得意先（荷受先、発荷主）で明るい挨拶をする** | | |
| 大きな声ではっきりと明るく挨拶する<br>得意先からの依頼には「はい」と返事をする | 朝礼時 | |
| **車両整備の完全実施** | | |
| • 始業点検 | | |
| • 月1回（午前中）の車両整備の完全実施 | 指定日 | 本　社 |
| • デジタコの完全管理<br>速度制限の厳守<br>等速運転の推進 | 朝礼終了時 | 事務所 |
| **各人、親との連絡を1か月1回必ずする** | | 家　庭 |
| • 親が近くにいる人は、休日を利用して面会に行く<br>• 親が遠い人は電話、手紙等で報告をする<br>• 親がない人は、仏壇などを整えてお祈りをする | | |


**経営のお悩みをご相談ください！**

『東野正彦氏のよくわかる経営相談所』では、運送事業にかかわる経営のお悩みを受け付けています。FUSO TRUCK & BUS MAGAZINE事務局宛にメールまたはFAXでお寄せください。

採用された方には、
三菱ふそうオリジナル
キャンターダイキャスト
モデルをプレゼントいたします。

1/43スケール
（全長約135mm）

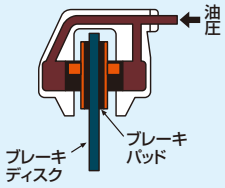
# フェード現象はなぜ起こるのか?!
# フェード現象を防ぐ方法&起こったときの対策

長い下り坂を走行中、フットブレーキを多用し過ぎるとフェード現象やベーパーロック現象によってブレーキが効かなくなることがあります。とくにトラックやバスはフェード現象が起こりやすいといわれています。それはなぜなのか? フェード現象を防ぐ方法とともに、もし起こったときの対策を解説します。

## フットブレーキの多用でブレーキが効きにくくなる原因

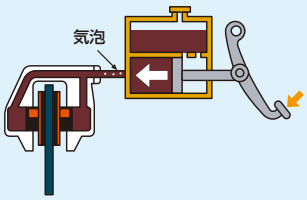
### フェード現象

ブレーキパッドやブレーキディスクなどが加熱して摩擦力が低下し、ブレーキの効きが悪くなる現象。




### ベーパーロック現象

ブレーキ液が加熱して中に気泡が発生し、ブレーキペダルの圧力が伝わらなくなる現象。最近はブレーキオイルの性能が高いため、通常の走行ではまず起こりません。



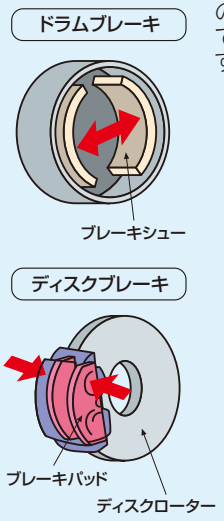

## ■フェード現象が起こる理由

フットブレーキを頻繁に使うと、摩擦力によってブレーキパッドやブレーキディスクなど摩擦面が高温になります。そのときに発生した熱によって摩擦面からガスが発生し、そのガスがブレーキの摩擦面に入り込むことによって摩擦力が低下してブレーキが効かなくなる、これがフェード現象です。

## ■なぜトラックに起こりやすいのか

自動車に使用されているブレーキには2種類あります。ブレーキの内部から摩擦材(ブレーキシュー)をドラムに押し付けるドラムブレーキと、ブレーキディスクに外側から摩擦材(ブレーキパッド)を押し付けるディスクブレーキです。

ドラムブレーキは摩擦材がドラム内にあるため、構造的に放熱しにくく、ディスクブレーキよりもフェード現象が起こりやすいといえます。トラックのブレーキに主に使用されているのはこのドラムブレーキ。だからこそ、よりいっそうの注意が必要なのです。

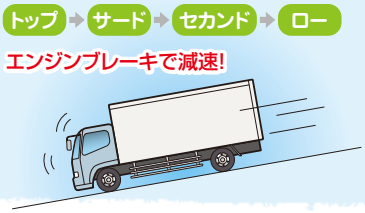



## フェード現象を防ぐには…

### エンジンブレーキで減速を

フェード現象の主な原因は、フットブレーキの多用によってブレーキ機構が加熱することによるもの。ですから、減速したいときはなるべくフットブレーキは使わず、シフトダウンしてエンジンブレーキで減速するようにします。少しでもブレーキ機構の発熱を抑えれば、フェード現象が起こる可能性は低くなります。

トップ→サード→セカンド→ロー




### 日常の点検を忘れずに

ブレーキは使用すればするだけ、その性能が低下していきます。いくらブレーキ操作に気をつけていても、ブレーキ自体がヘタっていてはブレーキの機能が果たせません。定期的にブレーキを点検し、性能を保つようにしておくことが大切です。

## もしフェード現象が起こったら…

### 焦ってブレーキを踏まないこと

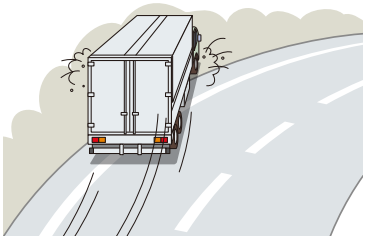
ブレーキの効きが悪くなったと感じ、何度もブレーキを踏み直して確認しようとするのは禁物。さらに状態を悪くしてしまいます。

まずはシフトダウンしてスピードを落とし、ブレーキをかけないように走行して、ブレーキパッドやディスクを冷やすことです。

大型トラックで長い下り坂を走行するときなどは、スピードを出し過ぎるといざというとき対処が難しくなるのでとくに注意が必要です。

### もしものときの停車方法

スピードを落とし、ブレーキのクールダウンを試みてもブレーキが効かず、どうしても緊急に停車させなければならないときがあるかもしれません。そのときは、退避路があればそこに進入して停車させます。退避路がない場合は、最終手段として崖に車両をぶつけたり、ガードレールに車体を寄せ擦らせて停車させましょう。



安心・安全のために
日頃の点検・整備を再確認!
メンテナンスナビ

# ブレーキの点検・整備

安全な運行のためには、日々の点検による車両の保守管理が欠かせません。
特にブレーキは、人命に関わる重要な装備。ちょっとした不具合が重大な事故に
つながることもあるので、常にベストコンディションであるよう心掛けなければなりません。
安心・安全のため、日常点検・定期交換は忘れずに行ってください。

## 日常点検

路上故障の大半は、日常点検によって回避することができます。運行中のリスクを軽減した安心できる運行のためにも、運行前の点検は必ず行うようにしてください。

11M/Y以後の小型トラック キャンターの場合

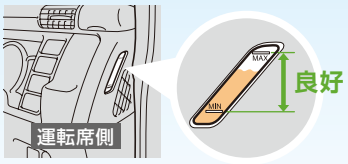
### 1 ブレーキリザーバータンクのブレーキ液量

**＜点検時のご注意＞**
**点検時はリザーバータンクのキャップを開けないでください。**
むやみに開けると、ブレーキ液に水分やゴミなどの異物が混入するおそれがあります。

1 ブレーキリザーバータンク内の液面が"MAX"と"MIN"の線の間にあるか点検します。液面が"MIN"の線より下にある場合は、ブレーキ液配管系に液漏れのないことを確認してから、ブレーキ液を補給します。

注意 **ブレーキ液面が異常に低下している場合は、ブレーキ液配管系から液漏れしているおそれがあります。速やかに三菱ふそうサービス工場で点検をお受けください。**

2 リザーバータンク内に異物がないか点検します。異物が沈殿しているときは、三菱ふそうサービス工場で点検と洗浄を受けてください。




ディスクブレーキ車は
ブレーキパッドが摩耗すると、
リザーバータンクの
液面が下がります。

### 2 ブレーキペダルの踏みしろ

1 エンジンを始動して、アイドリング回転状態にします。
2 ブレーキペダルをいっぱいに踏み込み、床板との隙間が10mm以上あるかを点検します。
3 ブレーキペダルの踏みごたえが適当であるかを点検します。

注意 **スポンジを踏むように柔らかく感じるときは、ブレーキ液漏れや空気の混入が考えられます。速やかに三菱ふそうサービス工場で点検をお受けください。**

エアーオーバーブレーキ搭載車(中型車)の場合

**ブレーキバルブからの排気音の状態**
ブレーキペダルを踏み込んで離したときにブレーキバブルから排気音がし、ペダルが完全に戻るか点検します。

### 3 ブレーキの効き

1 車両を徐行させ、ブレーキペダルを踏み込み、ブレーキの片効きがないかを点検します。
2 ブレーキペダル操作時に、ペダルがスムーズに踏み込め、引っかかりや踏力の急激な変動などがないかを点検します。

## 交換部品

部品には、使用とともに摩耗・劣化し性能が発揮できなくなるものがあります。交換を推奨している部品および交換時期などについて、車載のメンテナンスノートをご確認のうえ、忘れずに定期交換してください。

| | |
|---|---|
| ブレーキ液 | 倍力装置のバキューム・ホース |
| ブレーキ・ホース | 倍力装置のゴム及びパッキン類 |
| ブレーキ・フルード・タンクのチューブ | ブレーキ用バルブ類 |
| ドラム・ブレーキのホイール・シリンダのカップ等ゴム部品 | ブレーキのエキスパンダのゴム部品 |
| ディスク・キャリパのカップ等ゴム部品 | ブレーキ・チャンバのゴム部品 |
| マスタ・シリンダのゴム部品 | ブレーキ・チャンバのピギーバック |

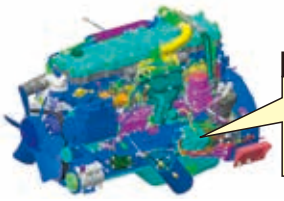
記載の部品以外にも交換を推奨している部品がありますので、車載のメンテナンスノートをご確認ください。

**車種・モデルにより点検方法や交換時期が異なります。詳しくは各車両の取扱説明書をご確認の上、忘れずに日常点検・交換を行ってください。**

## 燃料をお選びいただく時のご注意

JIS規格に適合していない粗悪なディーゼル用燃料や一部のバイオ燃料*及び重油などをご使用になると、これらの燃料には高濃度の硫黄、酸、水分などの成分が混入している場合があり、排気・後処理装置の機能低下や、燃料噴射装置などの破損が起きる恐れがあります。
末永くお車をお使いいただくためには、ご使用になる燃料の性状などを予めご確認されることをおすすめします。

＊一部のバイオ燃料：揮発油などの品質の確保などに関する法律に適合したB5軽油は除く



不具合の一例
**6M6エンジンの CRSサプライポンプ 焼き付き**

**点検・整備についてご不明点などございましたら、お近くの三菱ふそうサービス工場にお問い合わせください。**

特集

環境に優しい、これからの新しいサービスセンターのカタチ

# 九州エリアのお客様への アフターサービスを強化。

## 九州ふそう「八女サービスセンター」

去る4月1日、福岡県筑後市に新設した九州ふそう久留米・鳥栖・甘木支店「八女サービスセンター」が、いよいよ営業を開始しました。

この新しいサービスセンターの開設は、お客様にどのようなメリットをもたらすのか、施設の特長とともにご紹介いたします。

九州ふそう
八女サービスセンター
サービスセンター長
高藤 謙治

### 福岡南部のサービス拠点、そして九州全域の部品デポとして

「八女サービスセンター」は、九州自動車八女ICから約500mという交通の便の良い立地にあります。なぜ、この地にサービスセンターを新設することになったのか、高藤サービスセンター長はこう説明します。

「じつは、1999年の九州ふそうの統合により、それまであった久留米支店が比較的近くに位置していた鳥栖支店に統合されました。その影響で、久留米支店の担当エリアだった福岡南部地区のお客様には、アフターサービスの面で以前よりもどうしても不便をおかけすることとなり、心苦しい思いをしていました」

八女サービスセンターには九州全域をカバーする部品デポが併設されている。

前後別々に2台の車両をリフトできるツインストール。

最新鋭の整備機器を装備した整備工場。車検専用を含め、8ストールある。

汚れをエアで吸い取り集塵するため、工場内に粉塵などが舞わない。右は集塵機。

整備工場の外観。

これを解消し、お客様の利便性を向上させるために、福岡南部の八女に新しいサービスセンターを開設したというわけです。

「しかも、八女サービスセンターは地区の整備拠点だけの存在ではありません。九州地区全域の部品供給の拠点として部品デポを併設しています。これにより、九州においても速やかな部品供給ができる体制を構築することができました。お客様にとっても、そして私たちにとっても、待ちに待ったサービスセンターです」（高藤センター長）

## 〝頼りになる整備力〟を目標に国内サービス拠点を順次強化

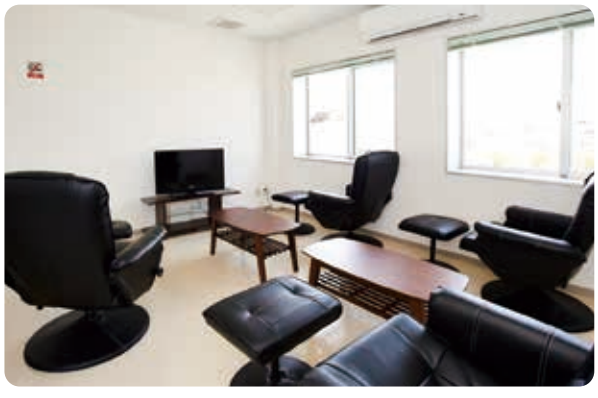
この待望のサービスセンター新設を、ここに来て一挙に実現へと導く原動力となったのは、三菱ふそうが２０１１年に策定した新経営ビジョン「ＦＵＳＯ２０１５」です。

その活動の柱である「顧客満足度向上」に向け、三菱ふそうは〝頼りになる整備力〟を掲げ、アフターサービスの向上に取り組んでいます。そして、その核となるのが、全国規模での整備拠点の新設やリニューアルです。

八女サービスセンターのほかにも、気仙沼サービスセンターの新設（本年2月1日開設）、鳴門総合サービスセンター第二工場増築など、今年は15拠点において改修など整備拠点の強化・充実を図る計画です。

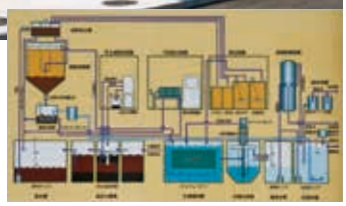
「そして、三菱ふそうが目指す、これからの新しいサービスセンターのモデルが、八女サービスセンターなのです」（高藤センター長）

**お客様休憩ルーム**　寛いでお待ちいただけるお客様のための休憩ルーム。女性専用の休憩ルームもある。



工場内の塗装ブース。

## 八女サービスセンターのエコロジィシステム



整備工場から出る油分を含んだ排水を最新の装置で高度処理し、洗車用の水に再利用している。

整備工場の照明もLED。

1日40～50kWの発電が可能なソーラーパネル。

リアルタイムで太陽光発電の稼働状況を表示。

## 三菱ふそうが目指すサービスセンターのモデル

「八女サービスセンターの特長をひと言で表すならば〝環境に優しい整備工場〟という表現がピッタリです」と井村マネージャーは説明する。

「太陽光発電を導入するほか、照明をLEDにして省エネ化を図っています。また、エネルギーマネジメントシステムにより、常に効率的なエネルギー使用を実現するしくみになっています」（井村マネージャー）

また、環境への配慮という点でサービスセンターにおいて課題となる排水対策も怠りありません。

「最新鋭の洗車排水再利用装置を設置し、整備場から出る排水を高度処理して洗車の水として再利用しています」（井村マネージャー）

モデル拠点と呼ぶにふさわしい環境に優しい設備を整えています。

「目標は車検入庫月150台」という高藤センター長。「お客様により満足していただけるよう、整備の品質にもプロとしてのこだわりを持って取り組んでいきたいと考えています」。

九州ふそう
久留米・鳥栖・甘木　営業二課
支店長補佐 兼 マネージャー
**井村 寧孝**（やすたか）

## スタッフからの八女SCメッセージ

最近の車両はディーラーでなければ正規の整備が難しいメカになっています。このサービスセンターには最新鋭の整備機器が揃っていますし、ディーラーならではの質の高い整備力をお客様に提供することが私たちメカニックの使命です。

メカニック
**楠野 寛康**

お客様は、近くに最新のサービスセンターができたということで、皆様喜んでくださっています。私どもも、お客様に近くなった分、これまで以上にお客様目線で質の高い整備サービスを提供してまいります。

サービス営業
**西牟田 修**

部品が届かないことでの車両整備の遅れは、お客様に不利益をもたらします。九州全域をカバーする部品デポとしての機能強化に努め、少しでもこれまで以上の満足をお客様に提供していきたいと思います。

部品担当
**塚本 幸治**

新車営業にとって、近くにサービスセンターがあることは、アフターサービスの面でお客様に安心感を持っていただけるので、自信を持って営業をすることができます。その利便性をアピールしながら、長期的視野でお客様との信頼関係を築いていきたいと考えています。

新車営業
**水上 雅文**

まだ営業を開始したばかりなので、初めていらっしゃるお客様が多いですね。それだけに、お客様が足を運びやすいサービスセンターにするため、いつも笑顔での対応を心がけています。

フロント
**高田 祐一**

### 九州ふそう　久留米・鳥栖・甘木支店
### 八女サービスセンター

福岡県筑後市長浜231-1（九州道八女IC南）

- 敷　地　面　積：12,991㎡
- 事務所・部品庫：651㎡×2階
- 自動車整備工場：1398.5㎡×1階
- ス　ト　ー　ル　数：8ストール

# クール&大容量を実現 パブコ『冷凍機付エクシオ ウイング』

㈱パブコが三菱ふそうと共同開発し、これまでのウイングボデーの枠を超えた軽さ・広さ・美しさで人気の『エクシオ ウイング』に、新たに冷凍機搭載仕様が登場しました。

『冷凍機付エクシオ ウイング』のウイングパネルは、耐蝕性にすぐれたアルミ内外板の間に熱伝導率の少ない断熱材（ポリスチレン）をサンドイッチ加工。優れた断熱性と機密性によって外気を遮断します。

また、エバポレータとコンデンサを一体化した一体型冷凍機は、従来のセパレートタイプのエバハウス架装車と比べて軽量化が図られ、下回り架装性も改善されています。

エコにも配慮し、荷室内では消費電力を抑えたLEDの室内灯を4箇所に設置。細部までこだわった使いやすさは、まさに「クール&大容量を実現する次世代の輸送品質」。すべての装備をパッケージングすることで、コストを抑えながらハイレベルな輸送品質を実現しています。

軽量・高容積にこだわったウイングボデー

パブコ ウイングボデー

## WingBody 冷凍機付ウイングボデー

外気を遮断する軽量で丈夫なパネル

エバポレータとコンデンサの一体型冷凍機

消費電力を抑えたLED室内灯（4箇所に設置）

詳しくは右記にお問い合わせください。

株式会社 パブコ 営業本部
〒243-0402 神奈川県海老名市柏ヶ谷456番
TEL：046-235-8510 FAX：046-235-8545

出雲大社を象徴する大注連縄（おおしめなわ）。神楽殿にかけられているもので、長さ13m、重さ4.5トンという日本最大級。霧で見え隠れする山を背に、神秘的な雰囲気が漂う。

島根

# 出雲

## 神々が集う神秘の古社で、厳かな空気に包まれる。

「神々の国」と呼ばれる出雲地方。その名のとおり、宍道湖や中海など美しい自然の風景が広がる中、数多くの由緒ある神社や仏閣が点在しています。ドライブで各所を巡るのもおすすめですが、中でもゆっくりと立ち寄りたいのが出雲大社です。

参拝者は年間２００万人以上。数千年の歴史をもつ古社で、日本屈指のパワースポットとして近年注目を集めています。鳥居をくぐり松並木の参道を抜ければ、そこはまさに神域。街の喧騒から隔絶された境内には、八雲山を背に威容を誇る神殿が立ち、厳粛な緊張感が漂います。「日本人として一度はここへ来たかった」、「巨大な気配を感じ、気持ちが引き締まりました」と、訪れた方々は神話の世界を肌で体感していました。

現在は60年ぶりとなる「平成の大遷宮」の真っ最中。５年に及ぶ社殿の修造がようやく終わり、ご神体が新しい御本殿へと移りました。これを祝うため、出雲神楽のほか日本各地の伝統芸能やコンサートなど様々なイベントが開催されています。

この機会にぜひ足を運び、心落ち着く時を過ごしてみませんか。

## 日本屈指のパワースポット

社殿越しに山々を望む美しい景色が広がる。次第に気分が落ち着き、境内にじっとたたずむ人も多い。

本殿後方の社。強いご神気を感じる場所と言われる。

樹齢数百年の松が立ち並ぶ参道は、清々しい空気に満ちている。

ここでしか味わえない！

# ご当地グルメ

のどごし良く、
そばの風味を堪能

## 出雲そば

地域で愛され続けてきたそば。そばの実を4、5回と挽くため、香り高く、コシが強いのが特長。朱塗りの椀を三段に重ね、秘伝のだし汁をかけていただく。
（**かねや**　1,000円（税込み））

かわいさと
素材のこだわりで人気

## ひかわご縁バーガー

かわいいハート型で女性に人気。素材にもこだわり、バンズは国産小麦と天然酵母でほんのり甘く、パテは国産ミンチ100%、玉ねぎとトマトは地元産を使用。
（**道の駅湯の川**　500円（税込み））

噛むほどに
素材の旨みを味わえる

## 出雲そばおやき

そば粉入りの生地に食材を包んで蒸し上げた新名物。具材は小倉あん、ごぼう、さつまいも、しいたけ山椒など豊富。参拝の休憩や食べ歩きのお供に。
（**絆屋**　1個200～280円（税込み））

「ほどよい甘さで食べやすい」
と好評

## 俵まんじゅう

明治31年創業の老舗の名物。手亡豆を使った自家製白あんは口どけがよく、甘さ控えめ。ふんわりしたカステラ生地との相性もよく、おみやげにも人気。
（**俵屋菓舗**　1個115円（税込み））

## スケールの大きさに息をのむ

国宝の本殿は高さ約24m、神社建築の中では日本一を誇る。約70万枚もの檜皮が使用されている大屋根や大注連縄、大国主大神の銅像など、スケールの大きさに目を奪われる。

## ココも見どころ！

### 神話にも登場

「稲佐の浜」は神話にも登場する海岸。渚に浮かぶ弁天島が景観を引き立て、撮影スポットとしても人気。夕暮れ時の景色も美しい。

### 断崖からの絶景

白亜の美しい石造りの「出雲日御碕灯台」。海面からの高さは63.3mと日本一。展望台に上がればパノラマの日本海と島根半島の全景が広がる。

疲れを癒す温泉足湯を完備

## 道の駅「湯の川」

日本3美人湯に数えられる湯の川温泉の足湯と温泉スタンドを完備。運転の疲れを解消するだけでなく、その美肌作用から女性にも人気。

P 大型車11台
普通車101台

島根県出雲市斐川町学頭825-2
電話番号:0853-73-9327
【営業時間】9:00～19:00【定休日】火曜日

FUSO TRUCK & BUS MAGAZINE 2013 8月号 [No.016]
2013年8月1日発行（毎月1回1日）
発行　三菱ふそうトラック・バス株式会社　〒212-0058　神奈川県川崎市幸区鹿島田1-1-2
企画・編集　FUSO TRUCK & BUS MAGAZINE 事務局　〒211-0023　神奈川県川崎市中原区大倉町10　TEL.044-331-5579
制作・印刷　株式会社リョーイン

ふそうコミュニティスクエア
私の健康習慣

睡眠は質が大切！

# 私はこれでぐっすり眠る

健康維持のために続けていることや、体のちょっとしたトラブルへの対処など、
健康に関する情報を読者のみなさんからお寄せいただくこのコーナー。

今回のテーマは

## 快眠

疲れが取れない！　しっかり眠りたい！

そんなお悩みを解消する、
みなさんの工夫を紹介します。

### 寝る前に足湯

私のぐっすり眠る工夫は、足を温めること。足湯です。バケツにお風呂の湯を入れて、5分くらい温めてからふとんに入ります。（M.H様　60代）

### 足ツボ踏みでリラックス

眠る前に歯みがきをしながら足ツボ踏みをします（青竹踏みなど）。歯みがきで口の中はスッキリ、足ツボで足はポッカリ、頭はリラックス。すぐ眠りにつけます。（M.I様　60代）

### PCや携帯電話を控える

車を運転するので、目の疲れに気をつかっています。寝る一時間前ぐらいは、パソコンや携帯電話を使うのを控えています。（M.S様）

### 夕食をなるべく早く

夕食は就寝3時間前に済ませるようにしています。眠っている間は消化機能が低下するそうで、消化しないまま寝ると、胃の消化不良で眠りの質も下がってしまうようです。（H.N様　40代）

### ホットミルクを飲む

私はホットミルクを飲むと、気分が落ち着いて安眠できます。実際、牛乳に含まれるトリプトファンというアミノ酸が、睡眠導入に効果的なセロトニンのもとになるそうです。（M.N様　50代）

### ゆっくりとストレッチ

寝る30分ほど前に、ていねいにストレッチをしています。ストレッチに集中することでストレスから解放され、体もリラックスして、スムーズに眠りにつくことができます。（A.M様　40代）

5月号に掲載予定の投稿を今号に変更させていただきます。
掲載の記事の内容は、あくまでも民間療法の一種であり効果には個人差があります。ご自分に合う対処法を見つけるための参考としてお役立てください。

みなさんから健康情報を大募集！

## 「ふそうコミュニティスクエア」に投稿しませんか。

☐ 10月号　必ず立ち寄りたい！休憩におすすめSA・PA　［締切］8月12日

☐ 11月号　運転中も体がだるい！そんな時のお疲れ解消法　［締切］9月13日

コーナーにチェックしてください。

●採用の場合、お名前をイニシャルで掲載させていただきますので、イニシャルもご記入ください。
●同じ内容の投稿があった場合、抽選とさせていただきます。　●掲載について、事務局から質問させていただく場合がございます。

投稿いただき採用された方には、
三菱ふそうオリジナル
**キャンター ダイキャストモデルをプレゼントいたします。**

1/43スケール
（全長約135mm）

| | |
|---|---|
| 会社名： | ふりがな　お名前：　イニシャル |
| 〒　住　所： | 電話番号： |
| | メールアドレス： |
| 年齢：　歳　性別：男　女 | 現在お取り引きのある三菱ふそう販売店名：　支店名：　支店 |

※採用の発表は、プレゼントの発送をもってかえさせていただきます。※ご記入いただいた個人情報は、企画への投稿内容の質問、プレゼント発送以外の目的では利用いたしません。

FUSO TRUCK & BUS MAGAZINE 事務局宛てにFAXしてください。
●上記内容を、fuso-magazine@ryoin.co.jpへメールをしていただいても結構です。

FAX 044-331-3847
※FAX番号をお間違えないようにご注意ください。

トラック・バスのお問い合わせは、三菱ふそう販売店へ

三菱ふそうトラック・バス株式会社
www.mitsubishi-fuso.com